

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)
(CV. Lintang Timur Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

ARIS HARIYANTO

0932015009

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)
(Studi Kasus Di CV. Lintang Timur Surabaya)

Disusun oleh :

ARIS HARIYANTO
NPM. 0932015009

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Industri Fakultas
Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa
Timur
Pada Tanggal : 14 Juni 2013

1. Tim Penguji

Ir. Nisa Masruroh. MT
NIP. 19630125 199903 2 001

2.

Ir. Iriani. MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Sumiati. MT
NIP. 19601213 199103 2 001

1. Pembimbing I

Ir. Sumiati. MT
NIP. 19601213 199103 2 001

Pembimbing II

Suseno Budi Prasetyo. ST.MT
NIP. 19760503 200501 1 002

Mengatahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Sutiyono. MT
NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PDSQ)
(Studi Kasus Di CV. Lintang Timur Surabaya)

Disusun oleh :

ARIS HARIYANTO
NPM. 0932015009

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Industri Fakultas
Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa
Timur
Pada Tanggal : 14 Juni 2013

1. Tim Penguji

Ir. Nisa Masruroh. MT
NIP. 19630125 199903 2 001

2.

Ir. Iriani. MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Sumiati. MT
NIP. 19601213 199103 2 001

1. Pembimbing I

Ir. Sumiati. MT
NIP. 19601213 199103 2 001

Pembimbing II

Suseno Budi Prasetyo. ST.MT
NIP. 19760503 200501 1 002

Mengatahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ir. Minto Waluyo. MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah berkat rahmat Tuhan YME yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Penelitian Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ) pada CV. Lintang Timur Surabaya” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata - 1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesainya Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini tentunya tak lepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena atas ijin-NYA lah laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto,MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Sutiyono, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. Selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Ir. Sumiati. MT Selaku Dosen Pembimbing I
7. Bapak Suseno Budi P, ST. MT Selaku Dosen Pembimbing II
8. Dosen penguji Seminar 1 & 2 maupun Dosen Penguji Skripsi saya.
9. Bapak Danang sebagai Pimpinan di CV.Lintang Timur Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
10. Teman - teman dan Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi saya.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini tentunya masih dapat di katakan jauh dari sempurna dan saya mohon maaf jika penulisan Laporan Tugas

Akhir (Skripsi) ini terdapat kesalahan. Dan semoga Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, 24 Mei 2013

Hormat kami

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKS.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas pelayanan.....	6
2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan	7
2.2 Pengertian Distribusi.	10
2.2.1 Sistem Distribusi.....	11
2.2.2 Fungsi Saluran Distribusi.	13
2.3 Manajemen Distribusi.	14
2.4.1 Tujuan Distribusi Fisik.....	20
2.4.2 Manfaat Sistem Distribusi Fisik.....	21
2.5 Ilmu Statistik.	22
2.5.1 Pengertian Data.....	22
2.6 Physical Distribution Service Quality.	28
2.6.1 Uji Hipotesis.....	31
2.6.2 Uji Sign (Uji Tanda).	31

3.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
3.6.4 Skala Likers.....	36
2.7 Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	42
3.3 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5 Metode Pengolahan Data	50
3.5.1 Skala Pengukuran.	50
3.5.2 Uji Validitas	51
3.5.3 Reliabilitas Kuesioner.....	52
3.5.4 Pengujian Hipotesis.	53
3.5.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	55
BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Pembuatan Kuisisioner.....	56
4.2 Penyebaran Kuisisioner.....	56
4.3 Pengolahan Data Hasil Kuisisioner.....	56
4.4 Uji Validitas Kuisisioner.....	58
4.4.1 Uji Validitas (Persepsi).....	58
4.4.2 Uji Validitas (Harapan).	60
4.5 Uji Reliabilitas	62
4.6 Pengujian Hipotesis.	64
4.7 Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7.1 Analisis Atribut PDSQ.....	72
4.7.2 Analisis Kesenjangan Dimensi PDSQ.....	73
4.8 Pembahasan analisis PDSQ dan IKP.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
---------------------	----

ABSTRAK

CV. Lintang Timur Surabaya yang berlokasi di Jl. Ngagel 127A adalah salah satu usaha digital printing dan advertising yang ada di daerah Surabaya. CV. Lintang Timur merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa dan produksi. Produk yang dihasilkan antara lain Banner, X-Banner dan Stiker Vynil.

Saat ini pelayanan di CV. Lintang Timur Surabaya belum maksimal, hal ini di tunjukkan oleh banyaknya pengiriman tidak tepat waktu,serta pengiriman barang sering kali terjadi keterlambatan meskipun sistem pengiriman barang langsung dari perusahaan ke rumah pelanggan. Dari permasalahan tersebut maka perlu dianalisis seberapa baik kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi percetakan dengan pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sistem distribusi dan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi percetakan dengan cara pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan penyebaran kuisisioner. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan perhitungan indeks kepuasan pelanggan dengan dimensi physical distribution service quality.

Berdasarkan hasil pengolahan yang telah dilakukan, untuk memperoleh indeks kepuasan pelanggan berdasarkan distribusi fisik, serta dengan mengevaluasi antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang paling besar. Hasil penelitian ini menyimpulkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan distribusi fisik adalah sebesar 84,17% dan variabel yang memiliki kesenjangan tertinggi adalah variabel Condition pada atribut frekuensi kualitas 0,86.

Kata kunci : Kualitas layanan distribusi fisik, harapan, persepsi, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

CV. Lintang Timur Surabaya, located on Jl. Ngagel 127A is one of the digital printing and advertising business is in the area of Surabaya. CV. Lintang Timur Surabaya is a business engaged in the service and production. The resulting products include Banner, X-Banner and vinyl stickers.

Current services in CV. Lintang Timur Surabaya is not maximized, it is in the show by a number of untimely delivery, and delivery delays often occur despite delivery system directly from the company to the customer's home. Of these problems it is necessary to analyze how well the customer satisfaction with the approach of printing distribution services Physical Distribution Service Quality (PDSQ).

The purpose of this study is to measure customer satisfaction with the quality of service distribution system and the proposed improvements to the distribution of printing services by collecting data used is using interviews, observation and distribution of questionnaires. Data processing using validity, reliability testing, hypothesis testing, and customer satisfaction index calculation with physical distribution service quality dimensions.

Based on the results of the processing has been done, to obtain customer satisfaction index based on physical distribution, as well as to evaluate the expectations and perceptions of service quality the most. Results of this study conclude the calculation of Customer Satisfaction Index for physical distribution service quality dimensions is at 84.17% and the variable that has the highest gap is the attribute frequency variable quality Condition 0.86.

Keywords: physical distribution service quality, expectations, perceptions, customer

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif dewasa ini, perusahaan harus mampu menyusun strategi yang tepat agar dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan akan dapat dipertahankan dan terwujud apabila perusahaan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan ke depan. Loyalitas pelanggan juga mengekspresikan perilaku (pelanggan) yang berkaitan dengan produk maupun jasa. Loyalitas berarti perilaku pelanggan untuk terus menjalin hubungan secara jangka panjang dengan produk atau jasa. Kualitas jasa atau layanan diyakini para peneliti sebagai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dalam logistik telah menjadi sumber diferensiasi kompetitif yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan berkelas dunia.

CV Lintang Timur merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang percetakan dan peralatan Advertising yang menyediakan pelayanan jasa secara lengkap di Indonesia. Jasa pelayanan CV Lintang Timur merupakan bidang usaha utama kegiatan pelayanan kepada konsumen yang berupa percetakan dan peralatan Advertising. Hasil percetakan di perusahaan ini antara lain Banner, X-Banner dan Stiker Vynil. Dalam menghadapi persaingan usaha yang sangat kompetitif ini, maka pihak CV. Lintang Timur ingin meningkatkan kualitas pelayan. Untuk itu pihak perusahaan terlebih dahulu harus mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan perusahaan ini selama periode terkakhir.

Dengan masalah tersebut, metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) merupakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan flow of goods yang mampu dipertanggung jawabkan mulai dari pengiriman, ketersediaan hingga kualitas produk tersebut sampai ke tangan konsumen. Metode PDSQ diklasifikasikan menjadi 3 dimensi, yakni Timeliness, Availability, dan Quality. Quality dalam hal ini mengacu pada bentuk dan komposisi delivered order, yakni kondisi dari produk yang dikirimkan.

Dengan demikian diharapkan pendekatan menggunakan metode PDSQ ini mampu mengetahui seberapa baik kualitas layanan distribusi yang sedang berlangsung dan mampu memberikan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Berapa tingkat kualitas kepuasan pelanggan di CV Lintang Timur dengan pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ)? ”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produk yang diteliti adalah produk Banner.

2. Tidak membahas masalah biaya.
3. Pengambilan data primer dilakukan pada pelanggan CV.Lintang Timur Surabaya pada bulan Januari 2012 sampai desember 2012.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden mengetahui ukuran dan kualitas hasil percetakan.
2. Data kuisisioner diisi responden oleh pelanggan dan dianggap memahami maksud pertanyaan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Menganalisiskepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
2. Usulan perbaikan terhadap pelayanan di CV. Lintang Timur Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Bagi Perusahaan :
 - Dengan adanya penelitian ini, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan distribusinya.
 - Dapat mengetahui prioritas tindakan perbaikan dan melakukan perbaikan yang terbaik secara kontinyu.

2. Bagi Peneliti :

- Dapat memenuhi persyaratan kelulusan program pendidikan S1 di UPN 'Veteran' Jatim
- Dapat mengetahui proses percetakan sampai pengiriman.
- Menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan distribusi percetakan adv.

3. Manfaat bagi Universitas

- Menambah referensi perpustakaan.
- Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung yaitu teori tentang layanan distribusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi variabel, dan metode pengolahan data, yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN